

การจัดทำประกันภัยรถยนต์และการเคลมประกัน

แผนกยานพาหนะ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ส่วนงานธุรการมีหน้าที่ควบคุมดูแลงานยานยนต์ทั้งหมดของบริษัท ซึ่งมีอยู่จำนวน 46 คัน (รถยนต์ 28 คัน รถจักรยานยนต์ 18 คัน) ซึ่งในการดำเนินงานไม่สามารถหลีกเลี่ยงเรื่องของอุบัติเหตุได้ สาเหตุของอุบัติเหตุอาจมาจากพนักงานเราเองหรือมาจากคนอื่น ไม่มีใครรู้ว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นในอุบัติเหตุแต่ละครั้งจะมีมูลค่าเท่าไร นั่นจึงเป็นเหตุผลที่สำคัญที่ควรทำประกันภัยรถยนต์เพื่อให้บริษัท ประกันภัยรับความเสี่ยงแทน ดังนั้นนโยบายของ COT จึงทำประกันภัยกับรถยนต์ทุกคัน การทำประกันภัยมี ได้หลายรูปแบบ ส่วนมากรถจะทำการประกันภัยประเภท 1 กับรถยนต์ที่ซื้อใหม่ กรณีรถยนต์ที่ใช้มา นานเกิน 10 ปี บริษัทประกันภัยจะไม่รับประกันประเภท 1 ต้องพิจารณาประเภทอื่นที่เหมาะสม เช่น ประกัน ประเภท 3+ การเลือกบริษัทประกันภัย ต้องพิจารณาจากหลายปัจจัย เช่น

- ความมั่นคงและชื่อเสียงของบริษัทประกันภัย
- การให้บริการ ความง่ายในการเคลม ความรวดเร็ว ของการให้บริการ
- มีเครือข่ายของอู่ซ่อมรถหลายแห่ง (ทั้งซ่อมห้างและไม่ใช่ห้าง)
- เป็นบริษัทที่ COT เคยทำธุรกรรมร่วมกันมาก่อนแล้ว
- อัตราเบี้ยประกันภัย สมเหตุสมผลกับทุนประกันและการชดเชยค่าเสียหายในแต่ละกรณี

เมื่อเลือกบริษัททำประกันภัยได้แล้ว ต้องจัดเตรียมเอกสารสำหรับการทำประกัน กรณีที่ซื้อรถใหม่ จะมี การทำสัญญาเช่าซื้อกับบริษัทลีสซิง เป็นระยะเวลา 3 ปี แล้วรับซื้อรถตามมูลค่าซากที่ตกลงกันไว้ ทั้งนี้บริษัทที่ ขายรถยนต์จะมีการแนะนำบริษัทลีสซิงให้พิจารณาด้วย แต่ COT จะพิจารณาจากบริษัทลีสซิงของธนาคารที่ COT ใช้บริการอยู่ เพื่อความสะดวกในการเจรจาและช่องทางการชำระเงิน

เมื่อได้มีการทำประกันภัยแล้ว ส่วนงานธุรการจะถ่ายสำเนาเอกสารทั้งหมด ใส่ประจำไว้ในรถ และแจ้ง พนักงานขับรถทุกคนให้ทราบรวมถึงขั้นตอนการเคลมประกันภัยในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุ ไม่ว่าพนักงานขับรถจะเป็นฝ่ายถูกหรือผิดก็ตาม และแจ้งเงื่อนไขของการยกเว้นการไม่คุ้มครองความเสียหายหรือความรับผิดชอบที่เกิด จาก สงคราม การกบฏ การปฏิวัติ การยึดอำนาจการปกครองโดยกำลังทหาร ประชาชนก่อความวุ่นวาย หรือ การรวมกลุ่มเพื่อต่อต้านรัฐบาล ระบิดาประมาณู แจ้งข้อยกเว้นดังกล่าวให้กับพนักงานขับรถทราบ เพื่อหลีกเลี่ยง ไม่เข้าไปในที่ชุมนุม ที่มีการประท้วงก่อความวุ่นวาย

ขั้นตอนการเคลมประกันภัยไม่มีคู่กรณี

1. แจ้งบริษัทประกันภัย เพื่อขอเลขที่การเคลมประกัน ซึ่งบริษัทประกันภัย จะสอบถามรายละเอียดต่างๆ ดังนี้

- วัน เวลา ที่เกิดเหตุ ถ้าจำไม่ได้ ขอให้แจ้งใกล้วันที่เกิดเหตุให้มากที่สุด ไม่แจ้งแบบเดาสุ่ม เพราะบริษัทประกันภัยอาจจะหลีกเลี่ยงไม่รับเคลมได้
- แจ้งการเกิดเหตุว่า เกี่ยวข้องกับสิ่งไม่มีชีวิต กระจก กำแพง เสารั้ว สามารถทำได้ แต่ทุกอย่างต้องสมเหตุสมผลด้วย เช่น ตำแหน่งรอยเสียหายต้องเป็นตำแหน่งที่ใกล้เคียงกับระดับที่ตั้งของสิ่งกีดขวางที่ชนด้วย เป็นต้น
- เราสามารถขอเคลมได้ทั้งคัน ไม่ว่าจะโดนชนมานานแค่ไหนก็ตาม แต่ต้องแจ้งวันเวลาให้ใกล้เคียงมากที่สุด เพราะรอยชำรุดของรถนั้นบอกถึงระยะเวลาการเกิดเหตุได้
- ทางบริษัทประกันภัยจะขอตรวจรถยนต์เพื่อตรวจสอบสภาพรถยนต์ หากบังเอิญไม่ได้นำรถไปด้วย ก็สามารถนัดวันให้บริษัทประกันภัยมาตรวจในภายหลังได้ เมื่อได้เลขเคลมมาแล้ว จะนัดหมายวันเวลาเอารถเข้าซ่อมเมื่อไรก็ได้ แต่ต้องจำไว้ว่า ใบเคลมประกันภัยมีอายุแค่ 1 ปีนับจากวันที่ออกเลขเคลมประกัน และถ้าบังเอิญว่าชื่อเจ้าของรถยนต์ ไม่ได้เป็นชื่อเดียวกับคนแจ้งเคลม จะไม่มีปัญหาอะไร ถ้าบริษัทประกันภัยสอบถามก็อธิบายตามจริง อาจจะเป็นชื่อในนามบริษัทที่จดทะเบียนนิติบุคคล ชื่อสามี หรือชื่อพ่อ แม่ พี่ น้อง เราแค่เป็นคนใช้รถในขณะเกิดเหตุ ก็ให้อธิบายไปตามความเป็นจริง

2. แจ้งศูนย์บริการที่จะนำรถยนต์เข้ารับการซ่อม

- ในการทำประกันภัยจะมีการระบุศูนย์บริการที่รับซ่อม ซ่อมห้าง หรือ ซ่อมร้านทั่วไปที่อยู่ในรายชื่อของบริษัทประกันภัย แจ้งศูนย์บริการที่เราจะนำรถเข้าไปซ่อม อธิบายเบื้องต้น เกิดเหตุลักษณะอย่างไร ความเสียหายของรถยนต์เป็นอย่างไร กรณีในตารางกรมธรรม์ระบุสถานที่ซ่อมว่า ซ่อมศูนย์หรือซ่อมห้าง หากประกันภัยอนุมัติการซ่อมแล้วก็สามารถนำรถเข้าซ่อมแบบไม่มีค่าใช้จ่าย (อาจจะเสียเฉพาะค่า Excess บางกรณี) แต่หากในตารางกรมธรรม์ระบุสถานที่ซ่อมว่า ซ่อมอยู่ทั่วไปแต่เราต้องการซ่อมศูนย์หรือซ่อมห้าง (เสียค่า Excess) อาจจะมีค่าส่วนต่างเรื่องของการค่าใช้จ่ายในการซ่อม กล่าวคือ ประกันภัยจะแบ่งความรับผิดชอบเป็นเปอร์เซ็นต์โดยไม่จ่ายทั้งหมด ซึ่งหมายความว่าเราต้องรับผิดชอบในส่วนต่างที่เกิดขึ้น
- พอถึงกำหนดรถเข้าซ่อมแล้ว ต้องเอาใบเคลมติดตัวไปด้วย ยื่นใบเคลมให้ศูนย์บริการ พร้อมเซ็นชื่อส่งซ่อม ทางศูนย์บริการจะจัดการนัดวันมารับรถ หรือถ้าซ่อมเล็กน้อย แผลไม่ใหญ่ บริษัทประกันจะแนะนำอู่ให้แทน ซึ่งเราก็สามารถถือใบเคลมไปดำเนินการ แล้วมารับรถได้เลยไม่เหมือนกับอู่ห้างที่ต้องใช้เวลา

ขั้นตอนการเคลมประกันภัยมีคู่กรณี



- กรณีคู่กรณีมีประกันภัยรถยนต์ทั้งสองฝ่ายและตกลงกันได้ ต่างฝ่ายต่างโทรแจ้งเคลมบริษัทประกันภัยของตนมาตรวจสอบอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น ถ้าตกลงฝ่ายผิดฝ่ายถูกกันเรียบร้อยบริษัทประกันภัยของแต่ละฝ่ายจะออกใบเคลมให้ผู้เอาประกันภัย เพื่อไปดำเนินการจัดซ่อมและเรียกร้องสินไหมทดแทนต่อไป บางครั้งตกลงกันได้ว่า ใครผิด คู่กรณีที่ผิดอาจเรียกบริษัทประกันภัย ฝ่ายเดียวมาดำเนินการออกใบเคลมประกันให้คู่กรณีก็ได้ โดยที่ฝ่ายถูกไม่ต้องเรียกประกันของตน ทั้งนี้ให้พิจารณาเรียกค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นระหว่างไม่มีรถใช้ด้วย

- กรณีคู่กรณีมีประกันภัยรถยนต์ทั้งสองฝ่ายและตกลงกันไม่ได้ ต้องเรียกเจ้าหน้าที่ตำรวจมาตรวจสอบพิสูจน์สถานที่เกิดเหตุ เพื่อสรุปใครผิด ใครถูก หรือประมาทร่วม เพื่อให้บริษัทประกันภัยของทั้งสองคันดำเนินการตามความเสียหายที่เกิดขึ้น

- กรณีที่รถไม่มีประกันภัยชนกับรถที่มีประกัน หากฝ่ายผิดเป็นรถที่มีประกันภัย โทรแจ้งประกันภัยมาเปิดเคลมให้คู่กรณีด้วย นอกจากค่าซ่อมรถ แล้วให้เรียกค่าขาดประโยชน์จากการใช้รถ แต่ถ้าหากฝ่ายผิดเป็นรถที่ไม่มีประกันภัย บริษัทประกันภัยจะเข้ามามีบทบาทเป็นตัวแทนของลูกค้าในการเรียกร้องความเสียหายที่เกิดขึ้นจากคู่กรณี และรถที่ทำประกันภัยสามารถนำเข้าสู่ซ่อมอู่ของบริษัทประกันภัยได้เลย ไม่ว่าคู่กรณีจะจ่ายเงินให้หรือไม่ หากมีการประมาทร่วม (ผิดทั้ง 2 ฝ่าย) อาจจะตกลงให้ต่างฝ่ายต่างซ่อมรถของตัวเอง ในส่วนของรถที่มีประกันภัยก็จะเสียประวัติในปัดไป ส่งผลให้เบี้ยประกันภัยอาจจะปรับเพิ่มขึ้น

การคุ้มครองความรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอก กรมธรรม์ประกันภัยจะมีการยกเว้น ไม่คุ้มครองความรับผิดที่เกิดกับบุคคลภายนอก ในบางกรณี ซึ่งพนักงานขับรถ หรือ COT จะต้องจ่ายเงินเอง กรณีที่บริษัทประกันภัยไม่จ่ายเงินให้บุคคลภายนอก เกิดจากสาเหตุ ดังนี้

- การใช้รถยนต์นอกอาณาเขตคุ้มครอง เช่น การนำรถออกไปขับขึ้นนอกประเทศ ซึ่งถ้ามีความจำเป็นต้องนำออกไป ก็สามารถแจ้งบริษัทประกันภัยได้เป็นกรณีไป
- การใช้รถยนต์ในทางผิดกฎหมาย เช่น นำรถไปใช้เพื่อการขนส่งยาเสพติด หรือปล้นทรัพย์ เป็นต้น
- การใช้ในการแข่งขันความเร็ว คือการนำไปแข่งความเร็ว

เอกสารใช้ภายในบริษัทฯ ห้ามเผยแพร่

- การใช้ลากจูงหรือผลักดัน ยกเว้นรถลากจูงหรือรถที่ถูกผลักดันได้ทำประกันภัยกับบริษัทไว้ด้วยแล้ว หรือมีระบบห้ามล้อเชื่อมโยงถึงกัน คือสามารถเบรกได้จากรถทั้ง 2 คัน เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ
- ความรับผิดชอบที่เกิดจากสัญญาที่ผู้ขับขี่ทำขึ้น หมายถึง การลงนามยอมรับความผิดเมื่อเกิดอุบัติเหตุ ก่อนที่ประกันภัยจะมาถึง เพื่อไม่ให้เกิดกรณีลักษณะนี้ขึ้นควรจะต้องรอเจ้าหน้าที่ประกันตรวจสอบ เหตุ ก่อนที่จะลงนามเอกสารใดๆ
- การขับขี่โดยบุคคลซึ่งในขณะที่ขับขี่มีปริมาณแอลกอฮอล์มากกว่า 50 มิลลิกรัมเปอร์เซ็นต์ขึ้นไป

